

Déclaration de services aux citoyens

NOTRE ENGAGEMENT : vous offrir des services et des conseils de qualité et rigoureux, avec diligence et courtoisie

La société d'État RECYC-QUÉBEC a été créée en 1990 par le gouvernement du Québec. Elle relève du ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et exerce ses activités en accord avec sa loi constitutive, la *Loi sur la Société québécoise de récupération et de recyclage* (L.R.Q., c. S-22.01).

Au fil des années, la société RECYC-QUÉBEC est devenue un acteur majeur de la gestion responsable des matières résiduelles, particulièrement en ce qui concerne les questions de réduction, de réemploi, de recyclage et de valorisation (3RV).

Notre mandat

Le mandat de RECYC-QUÉBEC, tel que défini dans sa loi constitutive, est le suivant :

« La Société a pour objets de promouvoir, de développer et de favoriser la réduction, le réemploi, la récupération et le recyclage de contenants, d'emballages, de matières ou de produits, ainsi que leur valorisation dans une perspective de conservation des ressources. (...) La Société peut, dans le cadre de ses objets, conclure une entente avec toute personne, municipalité, société ou organisme. »

Loi sur la Société québécoise de récupération et de recyclage, articles 18 et 19

Notre mission

Dans le cadre de son mandat et en soutien à la *Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 1998-2008*, la mission de RECYC-QUÉBEC s'énonce comme suit :

RECYC-QUÉBEC oriente, met en œuvre et coordonne des activités visant la mise en valeur des matières résiduelles en assurant la gestion de certains programmes, en développant les connaissances pertinentes et en mobilisant les différents acteurs afin de réduire la génération de matières résiduelles et de diminuer les quantités à éliminer. RECYC-QUÉBEC appuie et reconnaît les efforts des intervenants des différents secteurs et assure le suivi de l'atteinte des objectifs de la *Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 1998-2008*.

Notre vision

Dans une perspective de développement durable et convaincue de la nécessité de conserver les ressources et de prolonger la vie utile des matières pour les détourner de l'élimination, RECYC-QUÉBEC vise à être le leader de la valorisation des matières résiduelles en misant sur une approche préventive, sur le partenariat, sur la responsabilité et sur la participation de tous.

Nos engagements

Nous nous engageons à vous offrir des services et des conseils de qualité et rigoureux, avec diligence et courtoisie, et, plus spécifiquement, à :

- retourner un appel téléphonique dans un délai maximum d'un jour ouvrable;
- répondre à un courriel ou à accuser réception dans un délai maximum de deux jours ouvrables;
- accuser réception des envois reçus par courrier dans un délai maximum de cinq jours ouvrables suivant la date de réception;
- apporter le suivi adéquat aux demandes requérant une analyse ou une recherche dans un délai maximum de 20 jours ouvrables ou à vous aviser en conséquence si ce délai doit être prolongé.

Nous nous engageons également à :

- bien cerner vos besoins et à traiter vos demandes avec soin;
- maintenir à jour nos connaissances et notre expertise afin de bien vous servir;
- mettre en place des mécanismes pour nous aider à améliorer notre prestation de services.

De plus, dans un souci de protection de l'environnement et de préservation des ressources, RECYC-QUÉBEC privilégie, lorsque possible, les réponses aux demandes par courriel ou par téléphone.

Nos valeurs

Pour réaliser sa mission et ses activités, RECYC-QUÉBEC s'appuie sur les valeurs suivantes :

- la compétence;
- la rigueur;
- la transparence;
- le respect;
- l'éthique;
- l'engagement.



Nos produits et services

Nos produits et services peuvent se regrouper en diverses catégories :

- documentation (guides, fiches d'information, bilan, études, etc.);
- suivi de demandes diverses (lignes d'information téléphoniques, plaintes, commandites, entrevues, etc.);
- information, sensibilisation et éducation (outils pédagogiques, pictogrammes, messages de sensibilisation, etc.);
- programmes d'aide financière pour la réalisation d'études et de projets sur les technologies, les marchés et les services de récupération ainsi que pour des projets de sensibilisation aux 3RV (réduction à la source, réemploi, recyclage et valorisation);
- programmes de reconnaissance des pratiques exemplaires en gestion responsable des matières résiduelles;
- site Internet et outils électroniques (répertoires, *@bc du recyclage à domicile*, bulletin RECYC-INFO, etc.);
- activités de concertation, comités divers et filières de gestion des matières résiduelles.

Nos clientèles

RECYC-QUÉBEC collabore au quotidien avec différents partenaires et intervenants des trois secteurs d'activités de la gestion des matières résiduelles au Québec, soit le secteur municipal, le secteur industriel, commercial et institutionnel (ICI) ainsi que le secteur de la construction, de la rénovation et de la démolition (CRD), notamment :

- les acteurs dans la gestion des matières résiduelles (récupérateurs, recycleurs et valorisateurs, entreprises d'économie sociale, etc.);
- le grand public (les Québécoises et les Québécois);
- les groupes environnementaux et socio-communautaires;
- le milieu de l'éducation et de la formation;
- le milieu économique (industries, commerces, PME, entrepreneurs, détaillants, etc.);
- le milieu municipal (municipalités, MRC, unions municipales et autres organismes représentant les municipalités, etc.);
- les médias;
- les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Commentaires relatifs à la qualité de nos services

Votre opinion étant importante pour RECYC-QUÉBEC, nous vous invitons à nous faire parvenir par écrit vos commentaires concernant la qualité de nos services, par courriel à l'adresse opinion@recyc-quebec.gouv.qc.ca ou

par la poste à :
Bureau du président
a/s Responsable des services
aux citoyens

RECYC-QUÉBEC

420, boul. Charest Est, bureau 200
Québec (Québec) G1K 8M4

Les commentaires reçus seront traités avec impartialité et confidentialité par la direction visée dans les 20 jours suivant leur réception.

Les personnes estimant ne pas avoir reçu une réponse satisfaisante peuvent le signifier par écrit en nous envoyant un message par courriel ou par la poste tel que mentionné précédemment. Un suivi rigoureux sera effectué et une réponse vous sera acheminée dans un délai n'excédant pas 20 jours ouvrables.

Pour nous joindre

Ligne d'information de RECYC-QUÉBEC

Pour la région de Montréal :
(514) 351-7835

Pour l'extérieur de Montréal :
1 800-807-0678

info@recyc-quebec.gouv.qc.ca

Québec (siège social)

420, boul. Charest Est, bureau 200
Québec (Québec) G1K 8M4
Téléphone : 418 643-0394
Télécopieur : 418 643-6507
Sans frais : 1 866 523-8290

Montréal

7171, rue Jean-Talon Est, bureau 200
Anjou (Québec) H1M 3N2
Téléphone : 514 352-5002
Télécopieur : 514 873-6542
Sans frais : 1 800 807-0678

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h 00 et
de 13 h 00 à 16 h 30

RECYC-QUÉBEC
Québec 

